

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata telah lama dianggap sebagai katalisator bagi pembangunan sosial-ekonomi di berbagai destinasi, dikarenakan itu pariwisata berkontribusi signifikan terhadap pembangunan sosial ekonomi destinasi wisata (Stryzhak, Cibák, & Sidak, 2024). Pada tahun 2022, sektor pariwisata menyumbang 7,6% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) global, dengan nilai mencapai USD 7,7 triliun, mengalami peningkatan signifikan sebesar 22% dibandingkan tahun sebelumnya (World Travel & Tourism Council, 2023). Selain perannya dalam menciptakan 295 juta lapangan kerja di seluruh dunia, sektor ini diproyeksikan menciptakan tambahan 126 juta pekerjaan selama dekade berikutnya, menjadikannya sebagai sektor kunci dalam pemulihan ekonomi pasca-pandemi (World Travel & Tourism Council, 2023). Kontribusi tersebut tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga dalam pengembangan infrastruktur, pelestarian budaya, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal (Shahzad, Shahbaz, Ferrer, & Kumar, 2017). Namun, di balik manfaatnya, pariwisata juga menyimpan potensi risiko ekologis dan sosial jika tidak dikelola secara berkelanjutan.

Isu keberlanjutan menjadi semakin relevan dalam konteks pesatnya pertumbuhan pariwisata massal. Konsep *sustainable tourism* atau

pariwisata berkelanjutan hadir sebagai respons atas dampak negatif dari pertumbuhan pariwisata yang tidak terkendali, seperti degradasi lingkungan, konsumsi sumber daya yang berlebihan, dan marginalisasi budaya lokal (Scott, Hall, & Gössling, 2019). Pariwisata berkelanjutan didefinisikan sebagai bentuk pariwisata yang mempertimbangkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan saat ini dan masa depan, serta memenuhi kebutuhan pengunjung, industri, dan komunitas lokal (UN Tourism, 2025). Implementasi prinsip keberlanjutan ini diwujudkan melalui pendekatan *triple bottom line* yang mengintegrasikan dimensi *people*, *planet*, dan *profit* secara seimbang (Elkington, 1997).

Dalam mendukung implementasi keberlanjutan secara sistematis, sertifikasi pariwisata berkelanjutan hadir sebagai instrumen strategis yang berperan dan mendorong perubahan praktik industri secara sistematis, dengan penilaian pihak ketiga terhadap kesesuaian produk, layanan, atau sistem manajemen, memberikan validasi yang lebih objektif atas klaim keberlanjutan yang sebelumnya sulit diverifikasi secara independen (Çelik & Çevirgen, 2021). Melalui kriteria dan standar yang sudah dikembangkan mencakup aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi dalam operasional akomodasi wisata, sertifikasi pariwisata berkelanjutan ini memberikan kerangka evaluasi dan validasi terhadap komitmen pelaku industri terhadap prinsip keberlanjutan (Global Sustainable Tourism Council, 2019). Sertifikasi juga bertindak sebagai katalisator transformasi operasional dan peningkatan kredibilitas organisasi di mata konsumen dan mitra internasional (Kozak & Nield, 2010). Saat ini, terdapat lebih dari 200 skema

sertifikasi yang beredar di industri pariwisata, di antaranya Travelife, Green Globe, dan EarthCheck (Florin, Hamele, Kühhas, & Monshausen, 2023).

Penerapan sertifikasi pariwisata berkelanjutan terbukti sangat penting dalam memperkuat keunggulan kompetitif perusahaan, sekaligus menjadi pilar strategis yang mendukung keberlanjutan operasional dan reputasi bisnis secara jangka panjang dalam industri pariwisata (Sinaga, Silalahi, & Eppang, 2025).

Salah satu pelaku industri pariwisata yang memainkan peran penting dalam ekosistem keberlanjutan adalah *Destination Management Company* (DMC). DMC bertugas merancang dan mengelola keseluruhan pengalaman wisata melalui kolaborasi dengan berbagai pihak seperti hotel, pemandu wisata, dan atraksi lokal. Posisi strategis ini menjadikan DMC sebagai penggerak transformasi praktik keberlanjutan dalam rantai pasok pariwisata (Kumar & Barnwal, 2019). Sertifikasi keberlanjutan, dalam konteks ini, tidak hanya meningkatkan daya saing, tetapi juga menjadi alat verifikasi eksternal terhadap praktik bertanggung jawab yang dijalankan DMC (Weaver, 2007).

Travelife merupakan salah satu skema sertifikasi keberlanjutan yang secara khusus dikembangkan untuk pelaku industri perjalanan seperti Destination Management Company (DMC) atau jenis tour operator terkait lainnya. Travelife mengintegrasikan standar internasional seperti ISO 14001, ISO 26000, EMAS III, hingga kriteria GSTC dalam kerangka sertifikasinya (Travelife, n.d.). Skema Travelife terdiri atas tiga tingkat pengakuan: *Travelife Engaged*, *Travelife Partner*, dan *Travelife Certified*,

yang masing-masing mewakili tingkat kemajuan dalam implementasi keberlanjutan (Travelife, n.d.). Dengan 150 indikator penilaian, Travelife mendorong organisasi untuk tidak hanya memenuhi kewajiban keberlanjutan, tetapi juga membangun sistem manajemen internal yang efisien dan terukur (Travelife, 2017).

Sebagai penghubung vital dalam ekosistem pariwisata, *Destination Management Companies* (DMC) memiliki peran strategis dalam memperluas dampak sertifikasi keberlanjutan. Posisi DMC sebagai kurator pengalaman wisata dan pengelola rantai pasok memberi mereka pengaruh unik untuk mendorong adopsi praktik berkelanjutan di berbagai tingkatan operasional (Quynh, 2020).

Sebagai contoh kasus, PT. Destination Asia, sebuah DMC terkemuka yang beroperasi di Indonesia, telah memperoleh Travelife *Certification* sebagai bagian dari komitmen jangka panjang terhadap prinsip keberlanjutan. Melalui sertifikasi ini, perusahaan tidak hanya berupaya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas dampak positif terhadap mitra lokal dan rantai pasok pariwisata (Penz, Hofmann, & Hartl, 2017). Implementasi Travelife dalam operasional PT. Destination Asia melibatkan pelatihan rutin, audit internal, dan integrasi kriteria keberlanjutan dalam kontrak kerja sama dengan mitra (Travelife, 2017).

Komitmen PT. Destination Asia untuk mengadopsi Travelife *Certification* pada tahun 2018 tidak terjadi secara spontan, melainkan merupakan respons strategis terhadap meningkatnya permintaan pasar internasional, khususnya dari klien asal Eropa, Inggris, dan Amerika

Serikat. Berdasarkan data wawancara awal bersama *Sustainability Supervisor* oleh PT. Destination Asia yang dilaksanakan pada bulan Februari 2025 bersama penulis, diungkapkan bahwa kebutuhan untuk memenuhi ekspektasi klien dari kawasan barat menjadi pendorong utama dalam keputusan mengintegrasikan prinsip keberlanjutan melalui skema sertifikasi formal.

Ditambah informasi yang diungkapkan narasumber mengenai jika perusahaan PT. Destination Asia tidak mengadopsi sertifikasi pariwisata berkelanjutan atau Travelife Certification, maka adanya potensi penurunan *inquiry* atau pasar dominan *inbound* (internasional). Hal ini mencerminkan perubahan perilaku pasar yang semakin memprioritaskan transparansi, tanggung jawab sosial, serta kinerja lingkungan dalam memilih mitra perjalanan. Oleh karena itu, adopsi Travelife bukan hanya sebagai bentuk kepatuhan terhadap standar global, melainkan sebagai langkah adaptif yang memperkuat posisi kompetitif PT. Destination Asia di pasar global yang semakin sadar akan isu keberlanjutan.

Dengan mempertimbangkan urgensi akan implementasi keberlanjutan dalam industri pariwisata serta posisi strategis DMC dalam mengintegrasikan praktik tersebut, maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan. Fokus penelitian ini adalah mengkaji Implikasi Sertifikasi Pariwisata Berkelanjutan, khususnya melalui studi kasus penerapan Travelife Certification di PT. Destination Asia. Penelitian ini ingin menjawab sejauh mana sertifikasi tersebut memberikan implikasi terhadap keberlanjutan operasional perusahaan.

Penelitian ini mengacu pada pendekatan yang dikembangkan dalam kerangka *Beneficial Impact of Sustainability Certification and Practice*, kerangka tersebut mengidentifikasi implikasi dari sertifikasi keberlanjutan melalui beberapa aspek, seperti motivasi dan komitmen (*Sustainability Commitment and Factor*), penerapan praktik keberlanjutan (*Sustainability Practices*), indentifikasi biaya (*Cost of Sustainability*), serta persepsi manfaat dan pentingnya praktik keberlanjutan (*Perceived Benefit and Importance of Sustainability Practices*) (Richins & Hellmeister, 2019). Oleh karena itu, melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat menggambarkan secara komprehensif bagaimana implementasi sertifikasi keberlanjutan dapat memengaruhi strategi dan kualitas operasional perusahaan.

Dengan begitu penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam sejauh mana sertifikasi keberlanjutan memberikan pengaruh nyata terhadap keberhasilan jangka panjang perusahaan. PT. Destination Asia dipilih sebagai studi kasus untuk menggambarkan secara terperinci mengenai manfaat, tantangan, dan strategi yang muncul dalam proses implementasi sertifikasi Travelife. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini menyajikan gambaran yang komprehensif dan kontekstual mengenai kontribusi sertifikasi terhadap penguatan praktik keberlanjutan di lingkungan perusahaan.

Temuan dalam penelitian ini menjadi pijakan strategis bagi manajemen perusahaan dalam menilai efektivitas dan peran signifikan sertifikasi keberlanjutan terhadap pencapaian nilai perusahaan jangka

panjang. Selain itu, penelitian ini menghadirkan rekomendasi berbasis data dan analisis kontekstual yang mempertegas arah kebijakan keberlanjutan perusahaan, baik untuk mempertahankan, mengembangkan, maupun memperkuat komitmen terhadap sertifikasi pariwisata berkelanjutan. Hasil yang dihasilkan menunjukkan bahwa langkah keberlanjutan yang ditempuh selaras dengan transformasi perusahaan menuju operasional yang lebih bertanggung jawab dan kompetitif di tingkat global.

Dengan demikian penulis mengangkat judul Implikasi Sertifikasi Pariwisata Berkelanjutan: Studi Kasus *Travelife Certification* di PT. Destination Asia sebagai bentuk keyakinan bahwa sertifikasi keberlanjutan berperan strategis dalam membentuk arah, nilai, dan daya saing perusahaan dalam industri pariwisata masa kini dan mendatang.

B. Fokus Penelitian

Penulis membuat pertanyaan utama yang menjadi fokus penelitian “*Apa implikasi yang dirasakan oleh PT. Destination Asia terhadap praktik keberlanjutan setelah memperoleh sertifikasi Travelife?*”

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, maka diperlukan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian di bawah ini :

1. Bagaimana bentuk komitmen dan motivasi PT. Destination Asia dalam menerapkan praktik keberlanjutan sebagai bagian dari sertifikasi Travelife? (*Sustainability Commitment and Motivation Factor*)?
2. Bagaimana praktik keberlanjutan yang dijalankan oleh PT. Destination Asia dalam operasionalnya setelah memperoleh sertifikasi Travelife? (*Sustainability Practices*)?
3. Bagaimana biaya yang dikeluarkan oleh PT. Destination Asia dalam melaksanakan praktik keberlanjutan? (*Cost of Sustainability Practices*)
4. Bagaimana persepsi PT. Destination Asia terhadap manfaat dan pentingnya pelaksanaan praktik keberlanjutan setelah memperoleh sertifikasi Travelife? (*Perceived Benefit and Importance of Sustainability Practice*)

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program studi Pengelolaan Konvensi dan Acara di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Mengetahui komitmen dan motivasi Destination Asia Indonesia dalam menerapkan praktik keberlanjutan terkait sertifikasi Travelife. (*Sustainability Commitment and Motivation Factor*)
- b. Mendeskripsikan praktik keberlanjutan yang dilakukan oleh Destination Asia Indonesia dalam operasionalnya pasca sertifikasi Travelife. (*Sustainability Practices*)
- c. Menganalisis biaya yang dikeluarkan dalam pelaksanaan praktik keberlanjutan oleh Destination Asia Indonesia. (*Cost of Sustainability Practices*)
- d. Mengidentifikasi persepsi terhadap manfaat dan pentingnya praktik keberlanjutan setelah memperoleh sertifikasi Travelife. (*Perceived Benefit and Importance of Sustainability Practice*)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian akademik di bidang pariwisata berkelanjutan, khususnya dalam konteks penerapan sertifikasi keberlanjutan pada perusahaan usaha wisata. Temuan penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai hubungan sertifikasi standar internasional, seperti Travelife, diadopsi oleh perusahaan lokal terhadap praktiknya. Serta, hasil penelitian ini dapat memperluas pemahaman tentang persepsi manajerial terhadap implementasi prinsip keberlanjutan dalam konteks industri pariwisata.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pelaku industri pariwisata, khususnya perusahaan usaha wisata, dalam memahami implikasi dari sertifikasi keberlanjutan terhadap proses operasional. Temuan dari penelitian ini diharapkan membantu manajemen PT. Destination Asia dalam mengevaluasi efektivitas implikasi sertifikasi pariwisata berkelanjutan standar internasional yang diaplikasikan Travelife, serta sebagai rekomendasi bagi PT. Destination Asia sebagai lokus penelitian dalam mengambil keputusan apakah sertifikasi Travelife tetap dipertahankan untuk dilanjutkan dalam jangka panjang